

PROTOCOL KLACHTBEHANDELING

Versie 15-10-2021

In dit protocol zijn de regels vastgelegd die betrekking hebben op het indienen van een schriftelijke klacht tegen een lid van de Nederlandse Vereniging van Rechtskundige Adviseurs (hierna: de NVRA) en de behandeling daarvan door het College van Toezicht van de NVRA.

I. ALGEMEEN

1. Tegen een NVRA-lid kan een klacht worden ingediend door of namens een (voormalige) cliënt van dat lid of direct betrokkene(n) daarbij over een door een lid behandelde zaak, dan wel door een ander NVRA-lid of door het bestuur van de NVRA.
2. De klacht dient betrekking te hebben op het handelen of nalaten van een NVRA-lid, waarvan gesteld of vermoed wordt dat het lid handelt of heeft gehandeld, dan wel zich gedraagt of heeft gedragen op een wijze die in strijd is met de waardigheid van het beroep, zoals nader omschreven en neergelegd in de Gedragscode van de NVRA.
3. De klacht mag geen betrekking hebben op een voorval dat onredelijk lang geleden plaatsvond. In beginsel wordt hiertoe een termijn van twee jaren aangehouden, te rekenen vanaf het moment dat het NVRA-lid de opdracht heeft beëindigd of het gewraakte gedrag heeft plaatsgevonden. De behandeling van een opdracht wordt in ieder geval als beëindigd beschouwd als het NVRA-lid waartegen wordt geklaagd, een eindfactuur of laatste factuur heeft verzonden en deze ook is voldaan.
4. Het College van Toezicht neemt geen klacht in behandeling die reeds eerder met inachtneming van dit Protocol is afgedaan of bij een ander forum/gremium is ingediend of waarover een ander forum/gremium reeds heeft geoordeeld of nog dient te oordelen.

II. HET INDIENEN VAN EEN KLACHT

1. Een klacht wordt ingediend door middel van een klaagschrift (schriftelijk of digitaal) bij de ambtelijk secretaris van het College van Toezicht, per adres: secretariaat NVRA, info@nvra.nl of NVRA, Postbus 4076, 5004 JB Tilburg.
2. Het klaagschrift met eventuele bijlagen kan schriftelijk (in tweevoud) of digitaal worden ingediend en moet voorzien zijn van een kopie van een geldig identiteitsbewijs van klager. Het klaagschrift is gedagtekend en ondertekend en bevat in ieder geval:
 - de naam, het adres, het telefoonnummer en het e-mailadres van klager;
 - de naam van het NVRA-lid waartegen de klacht wordt ingediend;
 - een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de klacht en de feiten waarop deze berusten alsmede bewijsmiddelen die de klacht ondersteunen;
 - de eventuele stappen die tot dan toe zijn genomen.
3. De ambtelijk secretaris van het College van Toezicht, hierna te noemen 'de secretaris', zendt terstond een ontvangstbevestiging van het klaagschrift aan klager. Tevens wordt klager een afschrift van het vigerende Protocol Klachtbehandeling toegezonden, waarbij hij geattendeerd wordt op de voorfase van het onderzoek (poging tot bemiddeling) als genoemd in artikel III a van dit Protocol.
4. Indien het klaagschrift niet in het Nederlands is gesteld en het voor een goede behandeling van de klacht naar het oordeel van de secretaris noodzakelijk wordt geacht dat dit vertaald wordt in het Nederlands, dient klager op verzoek van de secretaris te zorgen voor een vertaling in het Nederlands.

5. Indien de klacht door een gemachtigde namens klager wordt ingediend, dient het klaagschrift door die gemachtigde te worden ondertekend en zal de communicatie over de klacht via de gemachtigde lopen. Indien deze gemachtigde geen advocaat is, dient een schriftelijke en door klager ondertekende machtiging te worden overgelegd waaruit blijkt dat klager zich wenst te laten vertegenwoordigen in de klachtzaak.
6. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de hiervoor onder 2, 4 of 5 genoemde voorwaarden, deelt de secretaris dat terstond en gemotiveerd aan klager of zijn gemachtigde mee en nodigt hij klager of zijn gemachtigde uit het verzuim binnen twee weken te herstellen. Indien klager of zijn gemachtigde het verzuim niet binnen de gestelde termijn (voldoende) herstelt of niet reageert, legt de secretaris de klacht aan het College van Toezicht voor met het advies de klacht niet-ontvankelijk te verklaren.
7. Indien het klaagschrift voldoet aan de onder 2, 4 en 5 genoemde voorwaarden, wordt het lid tegen wie de klacht zich richt daarvan onmiddellijk door de secretaris in kennis gesteld door toezending van het klaagschrift (met eventuele bijlagen). Tevens wordt het lid geattendeerd op het vigerende Protocol Klachtbehandeling, met name de voorfase van het onderzoek (poging tot bemiddeling) als genoemd in artikel III a van dit Protocol.

III. HET ONDERZOEK

III a DE VOORFASE ((POGING TOT) BEMIDDELING)

1. Het onderzoek naar de ingediende klacht kent een voorfase in de behandeling door het College van Toezicht. Hieraan zijn geen kosten verbonden.
2. In de voorfase zal door de secretaris of diens vervanger aan klager worden verzocht of hij prijs stelt op (een poging tot) bemiddeling tussen hem en het NVRA-lid tegen wie de klacht is gericht.
3. Indien de klager geen prijs stelt op (een poging tot) bemiddeling dan wel er een (poging tot) bemiddeling is geweest die niet tot overeenstemming heeft geleid tussen klager en het NVRA-lid, wordt de klacht door de secretaris ter verdere behandeling doorgestuurd naar het College van Toezicht, met vermelding dat bemiddeling niet heeft plaatsgevonden of niet tot overeenstemming tussen partijen heeft geleid.
4. Indien de (poging tot) bemiddeling tussen partijen is geslaagd, wordt dit schriftelijk door de secretaris vastgelegd en aan partijen meegedeeld. Bij het uitblijven van een reactie door (een van) de partijen, binnen twee weken na dagtekening van deze mededeling, wordt daarmee de klacht als ingetrokken en afgedaan beschouwd.

III b DE BEHANDELING VAN DE KLACHT DOOR HET COLLEGE VAN TOEZICHT

1. Indien op grond van het bepaalde in artikel III a, lid 3, de klacht ter verdere behandeling aan het College van Toezicht is voorgelegd, wordt het NVRA-lid waarover is geklaagd door de secretaris verzocht om binnen vier weken een verweerschrift in te dienen. Het NVRA-lid kan ter zake eenmaal een met redenen omkleed verzoek tot uitstel indienen. Bij het niet dan wel te laat indienen van een verweerschrift zal de behandeling van de klacht door de secretaris direct aan het College van Toezicht worden voorgelegd.

2. Na ontvangst van het verweerschrift zendt de secretaris dit ter kennisname toe aan de klager of diens gemachtigde. Tevens worden klager en het NVRA-lid, op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid gesteld tijdens een zitting van het College van Toezicht hun standpunten mondeling toe te lichten. Deze zitting is niet openbaar en kan achterwege blijven indien beide partijen schriftelijk aan het College van Toezicht hebben bericht, dat op een mondelinge behandeling geen prijs wordt gesteld.
3. Indien een hoorzitting plaatsvindt wordt daarvan door de secretaris een verslag opgesteld. Dit verslag wordt meegestuurd met de uitspraak.
4. De secretaris zendt uiterlijk binnen zes weken na de zitting, dan wel na ontvangst van het schriftelijk bericht van partijen dat op een mondelinge behandeling geen prijs wordt gesteld, aan beide partijen de schriftelijke en gemotiveerde beslissing van het College van Toezicht op het ingediende klaagschrift. Deze termijn kan, indien daartoe naar het oordeel van het College van Toezicht een gegronde reden aanwezig is, worden verlengd met maximaal 12 weken. In dat geval worden partijen daarvan gemotiveerd in kennis gesteld.
5. Tegen de beslissing van het College van Toezicht staat geen hoger beroep open. Wel kunnen betrokken partijen zich na de uitspraak tot de rechter wenden.

III c VERSCHONING EN WRAKING

Een lid van het College van Toezicht kan zich verschonen en door ieder van de partijen met opgave van redenen worden gewraakt, indien ten aanzien van hem feiten of omstandigheden bestaan dan wel vermoed worden, waardoor in het algemeen de onpartijdigheid van het College schade zou kunnen lijden. De overige leden van het College beslissen zo spoedig mogelijk over de verschoning of wraking. In geval van staken van stemmen is het verzoek toegestaan.

Als een klacht ingediend wordt tegen een lid van de NVRA, tevens lid van het College van Toezicht, dan wel als een lid van het College van Toezicht op enigerlei wijze (persoonlijk) betrokken is (geweest) bij de zaak waar een klacht betrekking op heeft, zal dit lid van het College van Toezicht zich in elk geval dienen te verschonen.

III d HET TOETSINGSKADER VAN HET COLLEGE VAN TOEZICHT

1. Het toetsingskader waaraan het College van Toezicht het handelen of nalaten van het betreffende NVRA-lid toetst, is de Gedragscode van de NVRA. De daarin omschreven regels inzake zorgvuldigheid, integriteit en bekwaamheid in de breedste zin van het woord liggen ten grondslag aan de toetsing door het College van Toezicht.
2. Voor zover wordt geklaagd over door het NVRA-lid aan klager verzonden declaraties zal slechts marginale toetsing plaatsvinden. Dit wil zeggen:
 - kunnen de in rekening gebrachte werkzaamheden geacht worden binnen het bereik van de verstrekte opdracht te vallen?
 - heeft de rechtskundige adviseur de declaratie op een daartoe strekkend verzoek van de cliënt op behoorlijke wijze en binnen een redelijke termijn gespecificeerd?
 - is de bestede tijd en/of het uurtarief redelijk (in de zin van niet buitensporig) in verhouding tot de verrichte werkzaamheden?

IV. DE UITSPRAAK / BESLISSINGEN VAN HET COLLEGE VAN TOEZICHT

1. Het College van Toezicht kan de klacht gedeeltelijk) gegrond of ongegrond verklaren.

2. Indien de klacht (gedeeltelijk) gegrond wordt verklaard, kan het College van Toezicht jegens het NVRA-lid op wie de klacht betrekking heeft besluiten geen straf of maatregel op te leggen, dan wel de volgende straffen en/of maatregelen opleggen:
 - a. een waarschuwing;
 - b. een schriftelijke berisping;
 - c. schorsing van het lidmaatschap gedurende een bepaalde periode;
 - d. ontzetting uit het lidmaatschap van de NVRA, al of niet na voorafgaande schorsing;
 - e. aanpassing van een of meer declaraties die het lid aan klager heeft verzonden;
 - f. betaling aan klager van de kosten van de klachtbehandeling als genoemd onder artikel V, lid 3, van dit protocol;
 - g. betaling van een bedrag aan de NVRA met een maximum van € 1000,00.
3. Het bestuur van de NVRA is verantwoordelijk voor de ten uitvoerlegging van de beslissing van het College van Toezicht. Het bestuur is bevoegd om een lid dat geen uitvoering geeft aan een uitspraak of beslissing(en) van het College van Toezicht na aantoonbaar te zijn gewaarschuwd te schorsen of te ontzetten uit het lidmaatschap. Het bestuur kan voorts aan de tenuitvoerlegging voorwaarden verbinden.
4. Nadat het College van Toezicht inzake een klacht uitspraak heeft gedaan wordt het klachtdossier gedurende vijf jaar door het ambtelijk secretariaat van het College van Toezicht bewaard.
5. De secretaris draagt zorg voor geanonimiseerde openbaarmaking van elke uitspraak van het College van Toezicht op de site van de NVRA.

V. DE KOSTEN VAN DE KLACHTBEHANDELING

1. Voor de behandeling van de klacht worden aan zowel klager als het NVRA-lid op wie de klacht betrekking heeft, kosten in rekening gebracht. Voornoemde kosten bedragen € 75,00 en dienen binnen twee weken na ontvangst van een door de penningmeester van de NVRA te verzenden factuur te worden betaald.
2. Indien klager de kosten niet of niet tijdig betaalt, heeft dit tot gevolg dat de klacht niet-ontvankelijk kan worden verklaard. Indien het NVRA-lid op wie de klacht betrekking heeft de kosten niet of niet tijdig betaalt, kan het College van Toezicht hem op grond van het bepaalde in artikel IV, lid 2 van dit Protocol een van de straffen en/of maatregelen als genoemd onder a t/m d opleggen of een betaling van een bedrag opleggen zoals genoemd onder g.
3. Bij (gedeeltelijke) gegrondverklaring van de klacht kan het College van Toezicht op grond van artikel IV, lid 2 onder f van dit protocol bepalen dat de door klager betaalde kosten door het NVRA-lid aan hem worden (terug)betaald. De door het NVRA-lid betaalde kosten komen ten goede aan de NVRA.
4. Bij ongegrondverklaring van de klacht komen de door klager betaalde kosten ten goede aan de NVRA en worden de kosten van het NVRA-lid tegen wie de klacht is ingediend aan hem terugbetaald.

5. Indien het NVRA-lid door de uitspraak van het College van Toezicht gehouden wordt tot betaling op grond van artikel IV, lid 2, onder f en/of g. van dit Protocol, wordt aan hem door de penningmeester van de NVRA een factuur gestuurd die binnen veertien dagen na dagtekening dient te worden voldaan. Bij niet of niet tijdige betaling zullen eventuele buitengerechtigde kosten ten behoeve van de incassering van de factuur voor rekening van het (voormalig) NVRA-lid komen. Het niet betalen daarvan kan een reden zijn voor schorsing en/of ontzetting uit het lidmaatschap.

VI. SLOTBEPALINGEN

1. Door het indienen van een klacht verklaren partijen kennis te hebben genomen van dit protocol en zich met de inhoud daarvan te kunnen verenigen.
2. Op een klacht is het Protocol Klachtbehandeling van toepassing, zoals dat luidde ten tijde van het indienen van de klacht.
3. Het Protocol kan worden gewijzigd. Dit kan alleen bij een besluit van de Algemene Ledenvergadering van de NVRA. Na wijziging van het Protocol is dit direct van toepassing.